



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
GOBERNABILIDAD**

**Gestión Administrativa y Resolución de Conflictos en la Unidad de  
Gestión Educativa Local de Anta Cusco. 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Mg. William Alexis Calderón Pimentel

**ASESOR:**

Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**Trujillo – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Gran yo soy: DIOS, forjador de mi  
senda, a mi Padre Celestial, quien guía y  
levanta mi cabeza

A mi familia, por su compañía y su gran amor  
en la lucha por la vida.

William.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, al programa de Post Grado quienes nos dan la oportunidad de la superación continua para volcar nuestros conocimientos a nuestra sociedad.

A los catedráticos, quienes, quienes impartieron en aulas, que nos dieron sus enseñanzas para desarrollar un desempeño profesional.

A Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza, Asesor de la investigación, gracias por su apoyo y guía y hacer viable la conclusión de la investigación.

A todas aquellas personas quienes me apoyaron en el desarrollo de la tesis.

El tesista

## Página del Jurado

## Declaratoria de Autenticidad

## **Presentación**

### **Señores Miembros del Jurado Calificador**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Particular “César Vallejo” de Trujillo, para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, pongo a vuestra consideración la tesis titulada:

**“Gestión Administrativa y Resolución de Conflictos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta Cusco. 2019”**, la presente tiene el fin de realizar una evaluación de la Gestión Administrativa que se viene ejerciendo y la presencia de presencia de Conflictos en la Ugel de Anta.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Anta, es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional que trabaja con autonomía en el área educativa, a través de la gestión y administración de la conducción de Instituciones educativas, que tiene coordinaciones con la Dirección Regional de Educación para la buena marcha institucional, buscando el bienestar de los docentes y estudiantes,

Esperando cumplir con los requisitos necesarios que ameriten su aprobación, agradeciendo los alcances que me brinden para poder mejorar el trabajo.

El Autor.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen .....	xi
Sintesi .....	xii
Resumo .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Trabajos previos .....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4 Formulación del problema.....	42
1.4.1 Problema general.....	42
1.4.2 Problemas específicos .....	42
1.5 Justificación.....	43
1.6 Hipótesis.....	44
1.6.1 Hipótesis general.....	44

1.6.2 Hipótesis específica.....	44
1.7 Objetivos .....	44
1.7.1 Objetivo general .....	44
1.7.2 Objetivos específicos .....	44
II. MÉTODO.....	46
2.1 Tipo y diseño de estudio .....	46
2.2 Variables y Operacionalización.....	47
2.3 Población y muestra .....	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	49
2.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento .....	49
2.5 Método de análisis de datos .....	50
2.6 Aspectos éticos .....	51
III. RESULTADOS .....	52
3.1 Resultados del cuestionario.....	52
3.1.1 Resultados de la Variable Gestión Administrativa .....	53
3.1.2 Resultados de la variable Resolución de Conflictos .....	58
3.2 Prueba de hipótesis.....	63
3.2.1 Hipótesis general.....	63
3.2.2 Hipótesis específica tercera.....	66
IV. DISCUSIÓN .....	68
V. CONCLUSIONES .....	70
VI. RECOMENDACIONES .....	71
VII. PROPUESTA .....	72
VIII. REFERENCIAS.....	77
IX. ANEXOS.....	80



## Índice de Tablas

Tabla 1: Rangos de la variable Gestión Administrativa .....	52
Tabla 2: Rangos de la variable Resolución de conflictos .....	52
Tabla 3: Dimensión Planificación .....	53
Tabla 4: Dimensión Organización .....	54
Tabla 5: Dimensión Dirección .....	55
Tabla 6: Dimensión Control .....	56
Tabla 7: Variable Gestión Administrativa .....	57
Tabla 8: Dimensión Negociación .....	58
Tabla 9: Dimensión Mediación .....	59
Tabla 10: Dimensión Conciliación .....	60
Tabla 11: Dimensión Arbitraje .....	61
Tabla 12: Variable Resolución de conflictos .....	62
Tabla 13: Tabulación cruzada de las Variables Gestión Administrativa y Resolución de conflictos .....	64
Tabla 14: Pruebas de chi-cuadrado de la Hipótesis general .....	64
Tabla 15: Correlación de Spearman para hipótesis general .....	65
Tabla 16: Correlación de Spearman entre las dimensiones de las variables en estudio .....	67

## **Índice de gráficos**

Gráfico 1: Dimensión Planificación .....	53
Gráfico 2: Dimensión Organización.....	54
Gráfico 3: Dimensión Dirección.....	55
Gráfico 4: Dimensión Control .....	56
Gráfico 5: Variable Gestión Administrativa.....	57
Gráfico 6: Dimensión Negociación .....	58
Gráfico 7: Dimensión Mediación .....	59
Gráfico 8: Dimensión Conciliación.....	60
Gráfico 9: Dimensión Arbitraje.....	61
Gráfico 10: Variable Resolución de conflictos.....	62
Gráfico 11: Campana de Gauss para prueba de hipótesis general.....	65

## **Resumen**

El objetivo del trabajo es determinar de qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la resolución de conflictos en la UGEL de Anta – Cusco. 2017; el tipo de investigación utilizado es descriptivo no experimental, diseño correlacional de corte transversal, la muestra son 30 trabajadores, los instrumentos utilizados para medir la gestión administrativa de Robbins. & Coulter, midiendo: planificación, organización, dirección y control, la variable mide Resolución de conflictos utilizando el Cuestionario de manejo de conflictos del directivo de Lescano Humberto (CMACONDI), se mide: Negociación, mediación, conciliación y arbitraje, los cuales tienen una validez por tres expertos y una confiabilidad de 0.776 y 0.869 respectivamente.

Los resultados hallados nos demuestran de acuerdo al 60.6% de los encuestados la gestión que se administra es medianamente adecuada, el 27.3% adecuada, y el 12.1% poco adecuada, que a pesar de tratar de desarrollar una gestión regular existen metas que no se han cumplido y genera conflictos, por lo que conlleva a que el estudio de la variable resolución de conflictos que se trabaja a nivel institucional el 63.6% indica que el manejo es medianamente adecuado, el 21.2% poco adecuada y el 15.2% adecuada, para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Chi cuadrado, hallando el valor de probabilidad 0.000 que es menor al nivel de significancia demostrando que existe un nivel de correlación positiva alta de 0.679, al 95% de confianza.

**PALABRAS CLAVE:** Alcances, limitaciones, descentralización, educación

## Sintesi

L'obiettivo del lavoro è determinare in che modo la Gestione amministrativa è correlata alla risoluzione dei conflitti nel UGEL di Anta - Cusco. 2017; Il tipo di ricerca utilizzata è la progettazione correlativa non descrittiva e descrittiva trasversale, il campione è di 30 lavoratori, gli strumenti utilizzati per misurare la gestione amministrativa di Robbins. & Coulter, misurazione: pianificazione, organizzazione, direzione e controllo, le misure variabili Risoluzione dei conflitti utilizzando il questionario sulla gestione dei conflitti del manager Lescano Humberto (CMACONDI), si misura: Negoziazione, mediazione, conciliazione e arbitrato, che hanno un validità di tre esperti e affidabilità rispettivamente di 0,776 e 0,869.

I risultati trovati ci mostrano che, secondo il 60,6% degli intervistati, il management che viene amministrato è moderatamente adeguato, il 27,3% adeguato e il 12,1% mediocre, che nonostante il tentativo di sviluppare una gestione regolare ci sono obiettivi che non sono stati raggiunti ha rispettato e genera conflitti, il che significa che lo studio della variabile di risoluzione dei conflitti che viene lavorato a livello istituzionale 63,6% indica che la gestione è moderatamente adeguata, 21,2% inadeguata e 15,2% adeguata, per il test di ipotesi, è stata utilizzata la statistica Chi-quadro, trovando il valore di probabilità 0.000 che è inferiore al livello di significatività dimostrando che esiste un livello di correlazione positivo elevato di 0,679, con una sicurezza del 95%.

**PAROLE CHIAVE:** Scope, limitations, decentralization, education.

## **Resumo**

O objetivo do trabalho é determinar como a Gerência Administrativa está relacionada à resolução de conflitos na UGEL de Anta - Cusco. 2017; O tipo de pesquisa utilizada é o delineamento descritivo não-experimental, correlacional, com amostra de 30 trabalhadores, instrumentos utilizados para medir o gerenciamento administrativo de Robbins. & Coulter, medindo: planejamento, organização, direção e controle, a variável mede Resolução de Conflitos usando o questionário de gerenciamento de conflitos de Lescano Humberto (CMACONDI), é medido: Negociação, mediação, conciliação e arbitragem, que possuem um validade por três especialistas e confiabilidade de 0,776 e 0,869, respectivamente.

Os resultados encontrados nos mostram, de acordo com 60,6% dos entrevistados, o gerenciamento administrado é moderadamente adequado, 27,3% adequado e 12,1% ruim, que, apesar de tentar desenvolver um gerenciamento regular, existem metas que não foram cumpridas. atendeu e gera conflitos, o que significa que o estudo da variável de resolução de conflitos trabalhada no nível institucional 63,6% indica que a gerência é moderadamente adequada, 21,2% inadequada e 15,2% adequada para o teste Na hipótese, foi utilizada a estatística Qui-quadrado, encontrando o valor de probabilidade 0,000 menor que o nível de significância, mostrando que existe um alto nível de correlação positiva de 0,679, com 95% de confiança.

**PALAVRAS CHAVE:** Escopo, limitações, descentralização, educação.